

Kode>Nama Rumpun Ilmu* :571/Manajemen

**LAPORAN
PENELITIAN LANJUT**



**Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan Dan
Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat
(Studi Empiris Pelayanan Di Kelurahan se-Kota
Tangerang Selatan)**

Oleh:

Drs. Soekiyono, M.M, M.Si

0005075411

Helmiatin, S.E, M.Si.

0026047801

Deni Surapto, S.E, M.Si.

0010127903

**UNIVERSITAS TERBUKA
2014**

RINGKASAN

Perkembangan dan pertumbuhan wilayah otonomi di Indonesia semakin pesat, hal ini dapat dibuktikan terutama di kota banten melalui daerah pemekaran baru dari Kabupaten Tangerang yang bernama kota Tangerang Selatan baru berdaulat selama 4 tahun. Geografi Kota Tangerang Selatan tidak cukup luas namun memiliki penduduk yang cukup banyak dikarenakan Kota Tangerang Selatan salah satu kota penyangga ibukota Metropolitan Jakarta. Heterogenitas dari pertumbuhan penduduk sangat berpengaruh dengan layanan yang akan diberikan pemerintah daerah setempat dalam mengoptimalkan kualitas layanan.

Kinerja layanan birokrasi yang sangat pelik membuat kesan dan asosiasi negatif masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan. Sungguh menjadi suatu paradok dan persoalan yang kompleks bagi pimpinan organisasi publik jika harus dituntut untuk membandingkan dengan organisasi swasta. Tantangan yang dihadapi oleh pimpinan organisasi publik diharapkan mampu mengembangkan kompetensi suatu organisasi secara efektif, efisien, akuntabilitas dan responsif serta transparansi.

Lingkungan pelayanan organisasi publik tidak luput dari aspek politis dan dimiliki pihak sebagai pemangku kepentingan yang bersifat heterogen. Kesan kurang baik terhadap layanan administrasi dalam lini organisasi publik sampai pada tingkat kelurahan. Kantor Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintah pusat perlu berbenah diri dari sisi kecukupan, kemampuan dan kinerja sumberdaya manusia dalam melayani keperluan dan kebutuhan masyarakat agar masyarakat dapat terpuaskan oleh layanan SDM Kelurahan. Dari identifikasi di atas dapat di analisa oleh peneliti untuk menjawab persoalan dan mencari solusinya. Peneliti mencoba membuat dan menerapkan model yang ideal dengan alat yang digunakan melalui SPSS dan Metode SEM Lisrel. Harapannya hasil dari penelitian dapat dikontribusi dan di implementasikan kepada organisasi layanan publik kelurahan di wilayah Tangerang Selatan.

DAFTAR ISI

SAMPUL

HALAMAN PENGESAHAN DAFTAR ISI

RINGKASAN

BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian terdahulu	8
2.2 Profil Tangel	9
2.3 Kajian Pustaka	11
2.3.1 Pelayanan	11
2.3.1 Kemampuan.....	12
2.3.2 Kinerja	13
2.3.4 Kepuasan	15
2.4 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Populasi dan Sampel	19
3.1.1 Penentuan populasi	19
3.2 Metode Pengambilan Sampel	19
3.3 Pengolahan data dan Analisis data	19
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	19
3.5 Analisis Deskriptif.....	21
3.6 Analisis SEM.....	22
BAB IV HASIL Dan PEMBAHASAN	23
4.1 Karakteristik Responden	23
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	23
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.1.3 Hasil Analisis Layanan,Kemampuan dan Kinerja Terhadap Kepuasan	24
4.2 Hasil Analisis Wawancara	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menyoroti pelayanan publik yang berlangsung selama ini dari tahun ke tahun, masa ke masa, apa yang telah dilakukan oleh sumberdaya manusia (SDM) dan birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kota Tangerang Selatan baru berdaulat selama 5 tahun merupakan kota pemekaran dari Kabupaten Tangerang. Geografi Kota Tangerang Selatan tidak cukup luas namun memiliki penduduk yang cukup banyak dikarenakan Kota Tangerang Selatan salah satu kota penyangga ibukota Metropolitan Jakarta. Dengan penduduk yang cukup banyak artinya masyarakat perlu mendapat perhatian pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan oleh berbagai pihak. Oleh karenanya Kantor Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintah pusat perlu berbenah diri dari sisi kecukupan, kemampuan dan kinerja sumberdaya manusia dalam melayani keperluan dan kebutuhan masyarakat agar masyarakat dapat terpuaskan oleh layanan SDM Kelurahan.

Tabel 1. Proporsi Antara Kelurahan/Desa, Penduduk, Luas Wilayah dan
Kepadatan Orang/Km2 Kota Tangerang Selatan

No	Kecamatan	Kelurahan/ Desa	Penduduk	KepadatanOr ang/Km2	Kelurahan SDM/Orang
1.	Serpong	9	151.899	5.708	178
2.	Serpong Utara	7	142.328	7.091	145
3.	Ciputat	7	207.885	10.457	152
4.	Ciputat Timur	6	190.415	11.589	112
5.	Pamulang	8	308.272	10.674	158
6.	Pondok Aren	11	331.644	10.144	217
7.	Setu	6	72.727	4.475	98
	Jumlah	54	1.405.170	8.766	1.060

Parasuraman dkk. (1990) dalam Tjiptono (2005:156;159) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). Hasil penelitian Parasuraman dkk. (1990) dalam Tjiptono (2005) tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi keandalan, daya tanggap, kenyamanan/jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam Rangkuti (2003:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Penelitian sebelumnya oleh Linda NS (2010), Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan kecamatan Jebres kota Surakarta dengan luaran daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6)

Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan *survey* kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kemampuan bertindak untuk memberikan pelayanan merupakan kegiatan yang senyatanya melakukan suatu tindakan yang responsif terhadap para peminta layanan. Menurut Zainun (1994) dalam Sariyathi (2003) bahwa kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Kinerja merupakan program yang bertujuan meningkatkan tata kelola dalam penyediaan layanan publik. Dalam rangka mencapai perubahan dalam penyediaan layanan publik yang berkelanjutan, kerja sama dengan pemerintah daerah dibutuhkan untuk membuat penyediaan layanan publik lebih responsif seraya tetap meningkatkan kapasitas masyarakat sipil dan masyarakat untuk menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik dari pemerintah. Dengan insentif yang lebih baik, inovasi yang lebih luas serta bentuk replikasi yang lebih banyak, pemerintah daerah di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih murah dan lebih baik dan/atau lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan di daerah.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena

kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan ketrampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya. Untuk itu perlu dievaluasi/diteliti Analisis Kualitas Pelayanan, Kemampuan dan Kinerja Sumberdaya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat atas layanan Pegawai Kelurahan di Kota Tangerang Selatan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh layanan terhadap kepuasan?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan?

C. Tujuan penelitian

1. Menganalisis pengaruh layanan terhadap kepuasan
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan
3. Menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan

D. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan kepada berbagai pihak yang membutuhkannya. Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu manajemen, khususnya dari sisi pelayanan publik.
2. Memberikan bahan masukan yang berkenaan dengan kualitas layanan, kemampuan dan kinerja pegawai.
3. Memberikan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya, mengenai ilmu manajemen yang berhubungan dengan teori-teori manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Susila (2010) dalam penelitiannya tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati, oleh karena itu seluruh aparat kantor kelurahan perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Meningkatkan citra kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat merupakan hal lain yang ditemukan dalam penelitian ini.

Selain di kelurahan, sektor publik lain juga diteliti oleh Wibowo (2010) dalam tesisnya yang berjudul analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan kota gorontalo. Dalam melakukan penelitian, peneliti mendasarkan pada kep.menpan no.63 tahun 2003 yang terdiri dari 10 dimensi, yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan atau keramahan dan kenyamanan.

Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa indikator ketidakpuasan masyarakat serta prioritas perbaikan indikator yang direkomendasikan beberapa kebijakan yang dapat diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pertanahan. Penelitian lain dilakukan oleh Mardiasuti (2005). Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti (2010) tentang kepuasan pelanggan di Bank Jateng Cabang Karangayar menunjukkan bahwa kepuasan

nasabah Bima atau SIMPEDA dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan kualitas yang dipersepsikan nasabah merupakan kemampuan memutuskan tentang kesempurnaan sebuah layanan atau suatu bentuk sikap dan evaluasi secara menyeluruh dalam jangka panjang.

Dampak pelayanan atau layanan kepada konsumen dalam hal ini perusahaan jasa seperti dilakukan oleh Sukei (2011) melakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jatim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kepuasan masyarakat pengguna jembatan timbang pada tahun 2010 mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil kinerja kualitas pelayanan pada tahun-tahun sebelumnya. Beberapa faktor disebut dapat meningkatkan kinerja antara lain, SDM dan sarana prasarana yang menunjang, sehingga kepuasan yang bisa dirasakan langsung responden berdampak pada kepuasan pelanggan.

2.2 Profil Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan adalah salah satu kota yang ada di wilayah Provinsi Banten, Indonesia. Terjadi pemekaran yang awalnya bergabung dengan Kabupaten Tangerang. Diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Mardiyanto pada tanggal 29 Oktober 2008. Pembentukan Kota Tangerang Selatan yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang, terdiri atas 7 (tujuh) kecamatan, yaitu Kecamatan Serpong, Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Pondok Aren, Kecamatan Ciputat, Kecamatan Ciputat Timur, Kecamatan Pamulang, dan Kecamatan Setu. Kota Tangerang Selatan memiliki luas wilayah keseluruhan $\pm 147,19 \text{ km}^2$ dengan penduduk pada tahun 2007 berjumlah ± 918.783 jiwa.

Melihat perkembangan kota Tangerang Selatan saat ini dari segi pendidikan tinggi dan menengah dengan banyaknya SMA Negeri dan PTN serta PTS. Terdapat 2 PTN, 2 Perguruan tinggi kedinasan, dan lebih dari 10 PTS ada di Tangerang Selatan (<http://v2.tangerangselatankota.go.id/main/page/sejarah-tangerang-selatan>). Dengan terbentuknya Kota Tangerang Selatan sebagai daerah otonom, Pemerintah Provinsi Banten berkewajiban membantu dan memfasilitasi terbentuknya kelembagaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan perangkat daerah yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan, serta

membantu dan memfasilitasi pelaksanaan pemindahan personel, pengalihan aset dan dokumen untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di Kota Tangerang Selatan.

Dalam melaksanakan otonomi daerah, Kota Tangerang Selatan perlu melakukan berbagai upaya peningkatan kemampuan ekonomi, penyiapan sarana dan prasarana pemerintahan, pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia, serta pengelolaan sumber daya alam sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Batas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Tangerang
- Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Depok
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor & Kota Depok
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

Tangerang Selatan memiliki fasilitas kesehatan seperti rumah sakit baik rumah sakit pemerintah (RSUD) maupun rumah sakit bertaraf internasional. Di Tangerang Selatan terdapat pusat perbelanjaan yang besar dan lengkap. Gambar berikut ini peta wilayah Tangerang Selatan.



Gbr.1 Peta Tangerang Selatan
Sumber:seputartangsel.blogspot.com

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk tahun 2010 oleh BPS Kota Tangerang Selatan jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan adalah 1.290.322 jiwa pada tahun 2010. Penduduk berjenis

kelamin laki-laki sebesar 652.281 jiwa sedangkan perempuan 638.041 jiwa. Rasio jenis kelamin adalah sebesar 102,23, yang menunjukkan bahwa jumlah laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan jumlah perempuan. Dengan luas wilayah 147,19 Km², kepadatan penduduk Kota mencapai 8.766 orang/Km². Kepadatan tertinggi terdapat di Kecamatan Ciputat Timur yaitu 11.589 orang/Km² sedangkan kepadatan terendah di Kecamatan Setu yaitu 4.475 orang/Km².

Komposisi penduduk berdasarkan kelompok umur pada tahun 2010 menunjukkan bahwa kelompok umur dengan jumlah penduduk terbesar adalah 25-29 tahun (10,61%) dan kelompok umur 30-34 tahun (10,03%) sedangkan kelompok umur dengan jumlah penduduk terkecil adalah kelompok umur 70-74 tahun, yaitu sebesar 0,70%.

2.3 Kajian Pustaka

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Merupakan pemenuhan kebutuhan hak masyarakat/pelanggan dalam melakukan kegiatan kepentingan. Kotler (2007) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2002).

1.1 Pelayanan publik

Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Standar pelayanan publik

Merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (PerMenpan No 36 Th 2012).

Didalam pelayanan jasa, Pasuraman dalam Kotler (2002) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability*(Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness*(ketanggapan dalam memberikan pelayanan), yaitu yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Sifat penyedia jasa ditunjukkan dengan penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi keluhan, permintaan, pertanyaan dan berbagai masalah konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Seperti, pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
4. *Empathy*(memahami keinginan konsumen), yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha dari perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible*(tampilan fisik pelayanan), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2.2.2 Kemampuan Kerja

Pengertian kemampuan kerja secara umum berarti kapasitas seorang dalam melakukan berbagai pekerjaan atau tugas yang dibebankan kepadanya. Kemampuan itu tidak muncul secara tiba-tiba, namun melalui proses pelatihan atau pendidikan, juga dari pengalaman kerja. Dessler (2003) menyatakan bahwa pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja mencerminkan ketrampilan kerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kemampuan dianggap mampu menjawab tuntutan deskripsi pekerjaannya karena memiliki kecakapan dan ketrampilan yang memadai. Kemampuan kerja juga dikaitkan dengan potensi intelektual maupun fisik berdasarkan pengalaman kerja seseorang. Yang dimaksud dengan kemampuan kerja individu menurut Robbin (2003), adalah suatu kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Pengertian kemampuan kerja secara umum berarti kapasitas seorang dalam melakukan berbagai pekerjaan

atau tugas yang dibebankan kepadanya. Kemampuan itu tidak muncul secara tiba-tiba, namun melalui proses pelatihan atau pendidikan, juga dari pengalaman kerja. Dessler (2003) menyatakan bahwa pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja mencerminkan ketrampilan kerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kemampuan dianggap mampu menjawab tuntutan deskripsi pekerjaannya karena memiliki kecakapan dan ketrampilan yang memadai. Kemampuan kerja juga dikaitkan dengan potensi intelektual maupun fisik berdasarkan pengalaman kerja seseorang. Menurut Payaman (2005), kemampuan individu dipengaruhi oleh kebugaran fisik dan kesehatan jiwa individu yang bersangkutan, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerjanya. Kebugaran fisik membuat orang mampu dan tahan bekerja keras dan lama. Sebaliknya pekerja yang kekurangan gizi dan lemah akan cepat lelah, serta tidak mampu melakukan pekerjaan berat.

Terdapat tiga instrument yang mempengaruhi kemampuan kerja seseorang, antara lain:

1. Bakat, adalah kemampuan yang dimiliki atau ada pada seseorang yang dibawa sejak lahir. Bila bakat ini terus menerus dikembangkan, dapat mencapai kinerja yang tinggi.
2. Minat. bila karyawan memiliki minat yang tinggi dalam suatu pekerjaan, maka ia akan bekerja dengan senang hati sehingga diharapkan kinerjanya akan meningkat.
3. Faktor kepribadian. Kepribadian merupakan jumlah total dari cara dimana seorang individu berinteraksi dengan orang lain (Robbin, 2003).

2.2.3 Kinerja

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas yang kian hari kian kompleks, suatu instansi membutuhkan sumber daya manusia aparatur yang profesional. Idealnya, kebutuhan tersebut dilakukan secara komprehensif mulai dari perencanaan, pengadaan, penempatan, pengembangan pegawai, penilaian kinerja, promosi, pendidikan dan pelatihan, kompensasi, renumerasi, terminasi dan penerapan peraturan disiplin pegawai.

Organisasi saling bersaing satu dengan yang lain untuk membangun keunggulan bersaing yang kompetitif. Keunggulan kompetitif akan diperoleh bila organisasi mampu mengoptimalkan sumber daya manusia, dalam hal ini adalah karyawan. Mereka bukan hanya sebagai alat usaha namun telah menjadi mitra yang sejajar dan strategis dalam pembentukan karakter organisasi yang berdaya saing tinggi. Prestasi kerja menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemimpin

organisasi. salah satu ukuran dalam penilaian prestasi kerja itu adalah menilai kinerja karyawan.

Dari hasil penilaian terhadap kinerja ini pihak pimpinan organisasi akan mengetahui kinerja karyawan yang telah dicapai dalam periode waktu tertentu. Oleh karena itu, setiap organisasi wajib memiliki manajemen kinerja sebagai bagian sentral untuk keunggulan bersaing melalui peran sumber daya manusia dan menjalankan strategi bisnis yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Penilaian kinerja yang efektif berfokus pada hasil kerja yang terkait secara langsung dengan misi dan tujuan organisasi sehingga nantinya dapat menunjang implementasi strategi bisnis.

Banyak faktor yang menjadi acuan penilaian kinerja tersebut, dan bisa disesuaikan dengan kondisi organisasi. Untuk organisasi negeri pasti berbeda penilaian kerjanya dengan organisasi swasta atau BUMN. Dimensi atau parameter pengukuran dalam menilai kinerja harus dapat dipahami oleh karyawan sebagai pihak yang dinilai, karena hal ini akan menjadi pedoman atau acuan mereka dalam bekerja.

Secara umum pengertian kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari *performance*, yang menurut *The Scribner Bantam English Dictionary*, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu; (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurkan tanggungjawab (*to execute or complete an undertaking*); (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Sementara itu, Lembaga Administrasi Negara (2000) menegaskan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Keduanya menganggap, bahwa kinerja merupakan parameter bagi pengukuran akuntabilitas bagi individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Baik keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya selama kurun waktu tertentu.

Sedangkan ukuran kinerja pekerja menurut Ma’rifah (2004) dalam penelitian tesisnya

adalah;

1. Faktor kualitas kerja, yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian bekerja, kecepatan penyelesaian pekerjaan, keterampilan dan kecakapan kerja.
2. Faktor kuantitas kerja, diukur kemampuan secara kuantitatif dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
3. Faktor pengetahuan, meninjau kemampuan pekerja dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
4. Faktor keandalan, mengukur kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tugasnya baik dalam menjalankan peraturan maupun inisiatif dan disiplin.
5. Faktor kehadiran, yaitu melihat aktivitas pekerja di dalam kegiatan-kegiatan rutin kantor, rapat-rapat atau kehadiran di tengah-tengah klien yang membutuhkannya.
6. Faktor kerjasama, melihat bagaimana pekerja dapat bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Secara teoritis pencapaian kinerja unggul dari karyawan ditentukan oleh unsur instrinsik dan ekstrinsik. Unsur instrinsik antara lain meliputi tingkat pendidikan, keterampilan, motivasi, kepribadian, pengalaman kerja dan kondisi fisik. Unsur-unsur tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara unsur ekstrinsik yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, antara lain kejelasan uraian dan spesifikasi kerja, beban kerja, manajemen karir, gaya kepemimpinan manajer, fasilitas kerja, manajemen kompensasi, dan kondisi hubungan kerja secara vertikal dan horizontal.

2.2.4 Kepuasan

Kepuasan merupakan evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat kelurahan. Indikator: (a) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparat, (b) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat, (c) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat, (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

Menurut Robbins (2003) kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. karena pada umumnya

apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja.

Jadi kepuasan adalah kesenangan diri terhadap sesuatu, baik didapatkan melalui pengorbanan ataupun tidak. Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan menurut Day (dalam Tjiptono, 2002) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel (1990) dalam Fandy Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Upaya peran pemerintah dalam memenuhi keinginan kecepatan ketepatan akan berdampak positif terhadap kepuasan akan layanan publik (Bashir et'al 2012).

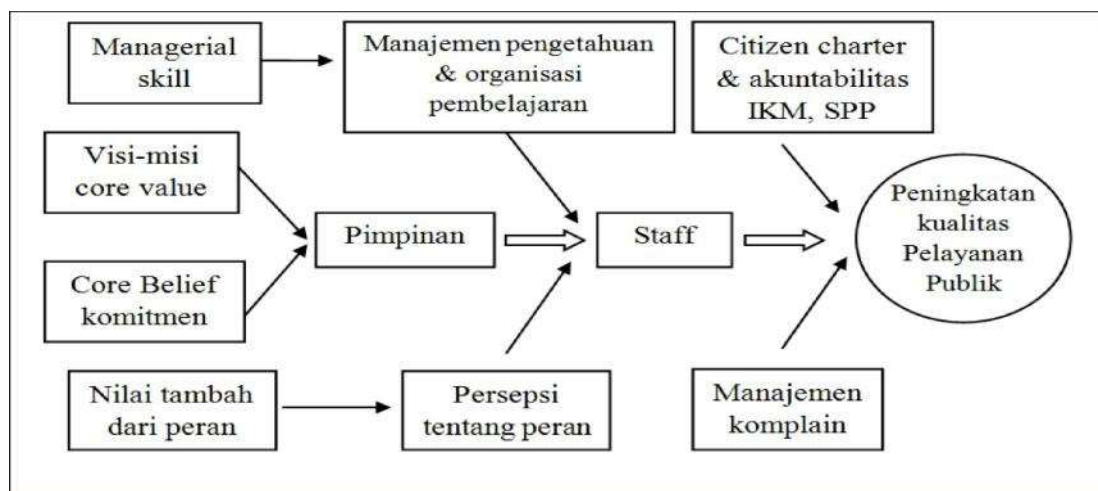
Kepuasan juga memberi arti sebagai sebuah perasaan seseorang menyangkut kenyamanan atau kekecewaan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja (*outcome*) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapannya (Kotler, 2007). Jadi, apakah pembeli puas setelah membeli adalah tergantung pada kinerja yang ditawarkan dalam hubungannya dengan harapan pembeli. Harapan pembeli dibentuk dan dipengaruhi oleh pengalaman mereka membeli masa lalu, saran dari teman atau asosiasi, tenaga pemasar dan informasi serta janji-janji dari para pesaing.

Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, yaitu penilaian antara harapan pembelian dengan kinerja yang dirasakan pada purna pembelian dari produk atau jasa yang bersangkutan (Rodhiah, 1997). Jika kinerja jatuh lebih kecil dari harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja pas dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja di atas yang diharapkan, maka pelanggan akan sangat puas.

Dalam kaitan dengan kepuasan ini, banyak perusahaan yang berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Karena kalau hanya sekedar pelanggan puas, pelanggan akan masih mudah berpindah kepada suatu penawaran yang lebih baik. Tetapi jika pelanggan sangat puas, maka mereka kurang siap untuk berpindah kepada penawaran yang lain. Kepuasan yang tinggi menciptakan suatu hubungan emosional yang

sangat kuat dengan suatu merek, yang bukan hanya merupakan preferensi rasional, yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi (Kotler, 2007).

Managerial skill atau dalam penelitian ini adalah kemampuan melayani dari pegawai turut mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik. Walaupun banyak faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti manajemen, visi dan misi dan lain-lain, dari gambar di bawah ini peranan pegawai juga memberikan kontribusi. Berikut ini diagram konsep tulang ikan.

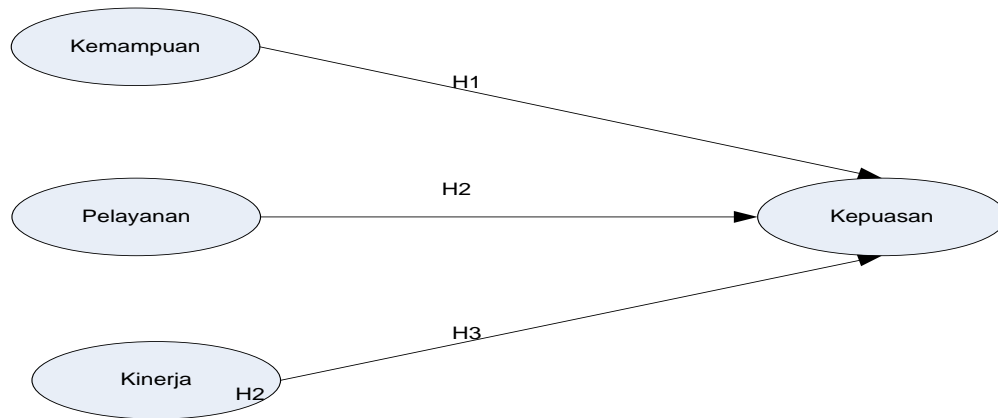


Gambar 2 Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Sumber:
<http://tjahjanulindomai.lecture.ub.ac.id/karya;tulis/>

Visi dan misi dari organisasi dijabarkan melalui nilai-nilai organisasi. Sebuah hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik, dapat dimulai dari bagaimana pemimpin lembaga publik mampu mengemban visi dan model kepemimpinan yang mendukung terwujudnya layanan yang berkualitas. Konsep untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat melalui “Citizen Charter”. Pada hakikatnya adalah merupakan sebuah piagam kesepakatan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan; yang berisi pernyataan dan komitmen bersama dengan tujuan agar proses produk dan mutu pelayanan dapat dicapai secara efektif, efisien dan memuaskan (<http://tjahjanulindomai.lecture.ub.ac.id/karya-tulis/>)

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu dan kajian pustaka, maka dikembangkan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dengan model sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pemikiran
Analisis kemampuan, Pelayanan, Kinerja dan Kepuasan

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kemampuan berpengaruh positif terhadap kepuasan

H2: Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan

H3: Kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

3.1.1 Penentuan Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat atau warga di Kecamatan yang ada di Kota Tangerang Selatan. Sampel pada penelitian ini adalah 14 Kelurahan di 7 Kecamatan.

3.1.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Menurut Malhotra (1999), *nonprobability sampling* mengandalkan pertimbangan pribadi dari peneliti dalam kesempatan untuk memilih elemen sampel. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner di lokasi penelitian, dan wawancara dengan pimpinan Kelurahan, yaitu Lurah dan Sekretaris Lurah. Sementara data sekunder diperoleh dan dikumpulkan dari berbagai literatur, buku, jurnal, tesis, disertasi, dan data dari internet yang dianggap relevan. Pengukuran data yang akan dilakukan menggunakan skala Likert dengan ukuran sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

3.3. Pengolahan Data dan Analisis Data

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, penentuan skor untuk setiap *item* kuesioner digunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala interval dimana dalam pengukurannya menggunakan pernyataan tentang pendapat, sikap, persepsi seseorang terhadap sesuatu fenomena sosial (Sugiyono, 2008). Pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan SEM dengan bantuan *software* LISREL.

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008). Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008).

Pada penelitian ini uji validitas dan reliabilitas akan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan *software Linear Structural Relationship* (LISREL). Model pengukuran dimana sebuah variabel laten diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel teramati sering disebut sebagai CFA model (Wijanto, 2008).

CFA didasarkan atas alasan bahwa variabel-variabel teramati adalah indikator-indikator tidak sempurna dari variabel laten atau konstruk tertentu yang mendasarinya. Pada CFA, dimana satu faktor laten memiliki beberapa indikator dan indikator-indikator tersebut langsung dapat diukur.

Pada analisis faktor dalam CFA, model dibentuk terlebih dahulu, jumlah variabel laten ditentukan oleh analisis, pengaruh suatu variabel laten terhadap variabel teramati ditentukan terlebih dahulu, beberapa efek langsung variabel laten terhadap variabel teramati dapat ditetapkan sama dengan nol atau suatu konstanta, kesalahan pengukuran boleh berkorelasi, kovarian variabel-variabel laten dapat diestimasi atau ditetapkan pada nilai tertentu, dan identifikasi parameter diperlukan.

Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. Menurut Hair *et al.* (1998) kevalidan pertanyaan yang merupakan indikator dalam mengukur variabel laten tertentu dinilai dengan menguji apakah semua *loading*-nya nyata, yaitu memiliki nilai $t \geq t$ -hitung (1.96 pada tingkat signifikan 5 persen).

Untuk mengukur reliabilitas dalam SEM akan digunakan ukuran reliabilitas komposit (*composite reliability measure*) dan ukuran ekstrak varian (*variance extracted measure*). Reliabilitas komposit suatu konstruk dihitung sebagai:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_j}$$

dimana:

Standardized loadings (std. loading) = dapat diperoleh secara langsung dari keluaran program LISREL 8.30.

e_j = *measurement error* untuk setiap indikator atau variabel teramati (Fornel dan Larcker, 1981)

Ekstrak varian mencerminkan jumlah varian keseluruhan dalam indikator-indikator (variabel-variabel teramati) yang dijelaskan oleh variabel laten. Ukuran ekstrak varian dapat dihitung sebagai berikut (Fornel dan Larcker, 1981):

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j}$$

atau (Hair *et al.* 1998)

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{N}$$

dimana:

N = banyaknya variabel teramati dari model pengukuran.

Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa sebuah konstruk mempunyai reliabilitas yang baik adalah jika: Nilai *Construct Reliability* (CR)-nya ≥ 0.70 dan Nilai *Variance Extracted* (VE)-nya ≥ 0.50 .

3.5 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang berkaitan dengan pengumpulan data dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menabulasi hasil kuisioner secara manual, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan komitmen karyawan berdasarkan karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan lama waktu bekerja.

Analisis deskriptif menggambarkan proporsi jawaban responden terhadap berbagai pilihan jawaban yang mendeskripsikan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan komitmen melalui butir-butir pernyataan yang tersedia dalam kuesioner.

3.6 Analisis SEM

Menurut Joreskog dan Sorbom (1996) model persamaan struktural atau SEM adalah suatu teknik ganda yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan keterkaitan hubungan linier secara simultan peubah-peubah pengamatan yang sekaligus melibatkan peubah laten yang tidak dapat diukur secara langsung. SEM dapat digunakan untuk menganalisis hubungan kausal yang rumit, yang didalamnya terdapat variabel laten dan variabel indikator.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Karakteristik Individu, Motivasi Kerja, Kemampuan Individu, kepuasan kerja dan prestasi kerja

Variabel	Indikator	Keterangan
Variabel eksogen (x)	X1.1 = Ketepatan waktu X1.2 = Akurasi pelayanan X1.3 = Kesopanan dan X1.4 = keramahan kemudahan X1.5 = kenyamanan	Skala Likert 1 s/d 5 yang Merupakan pendapat Sangat Tidak Setuju Sampai dengan Sangat Setuju (SS) dari responden
Kualitas layanan		
Kemampuan	X2.1 = Tingkat pendidikan formal X2.2 = Pelatihan teknis X2.3 = Menguasai pekerjaan X2.4 = Ketelitian	
Kinerja	X3.1 = Kualitas kerja X3.2 = Kuantitas kerja X3.3 = Keandalan X3.4 = Kehadiran X3.5 = Kerjasama	
Variabel (endogen)	Y1 = kepercayaan Y2 = kualitas Y3 = kemampuan Y4 = responsibility Y5 = empati	Skala Likert 1 s/d 5 yang pendapat Sangat Tidak Setuju (STS) Sampai dengan Sangat Setuju (SS) dari
Kepuasan		

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

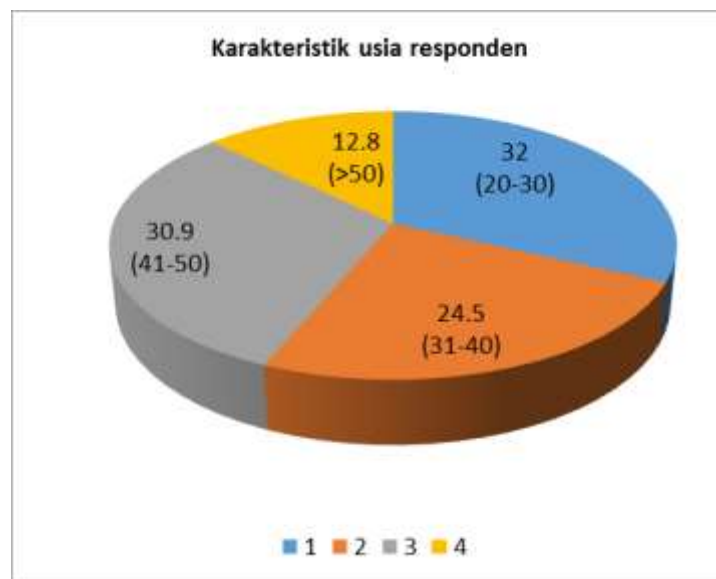
4.1 Karakteristik Responden

Pada profil responden diuraikan mengenai jenis kelamin, umur, status pernikahan, pekerjaan, usia, status, dan pendidikan terakhir. Sedangkan pada kuesioner untuk pegawai terdapat pertanyaan unit/seksi dan Kelurahan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada warga Kecamatan di Tangsel, terkumpul 210 kuesioner yang dapat diolah menjadi data penelitian. Adapun profil responden yang mengisi kuesioner adalah sebagai berikut.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

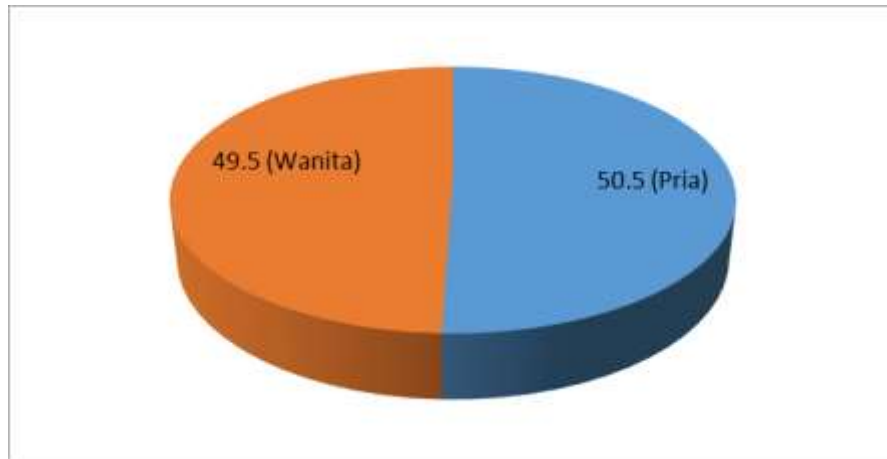
Berdasarkan usia, responden dikelompokkan menjadi usia antara 20 hingga diatas 50 tahun. Untuk responden yang berusia muda mereka belum menjadi PNS atau pegawai honor. Sebaran usia dapat terlihat dari gambar di bawah ini. Responden terbanyak adalah 32% berusia sekitar 20-30 tahun.



Gambar 4. Karakteristik Usia

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden sebagian besar adalah pria yaitu 50.5% dan wanita sebanyak 49.5%. Warga yang datang untuk mendapat pelayanan di Kelurahan memiliki berbagai macam pertanyaan terkait urusan Dukcapil.



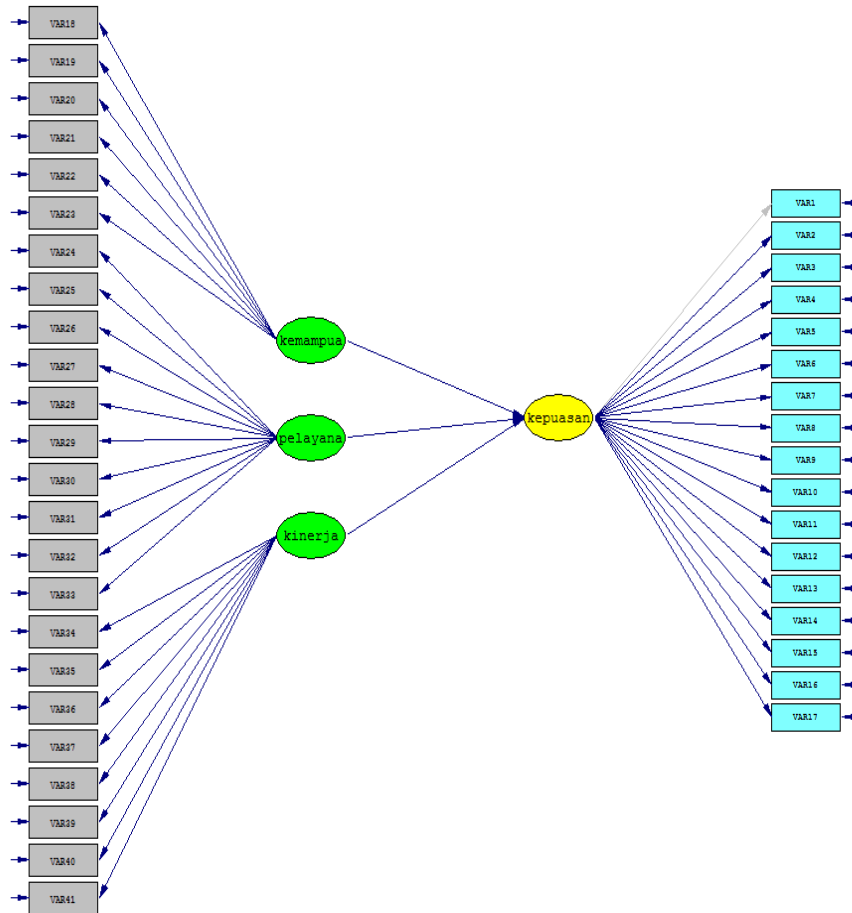
Gambar 5. Karakteristik Usia

4.1.3 Hasil Analisis Terhadap Layanan, Kemampuan dan Kinerja Terhadap Kepuasan

Pendekatan *two step approach* digunakan dalam penelitian ini. Tahap pertama adalah merespesifikasikan sebuah model hybrid sebagai sebuah model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Kemudian tahap kedua adalah menambahkan model struktural asli pada model CFA hasil tahap pertama untuk menghasilkan model hybrid.

Pada tahap pertama, analisis model pengukuran dilakukan terhadap setiap model pengukuran atau konstruk secara terpisah melalui evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas model pengukuran. Kedua evaluasi tersebut adalah nilai-t muatan faktor (*factor loading*) lebih besar dari nilai kritis (≥ 1.96) dan muatan faktor standar (*standardized factor loadings*) ≥ 0.50 (Igbaria *et al.*, 1997).

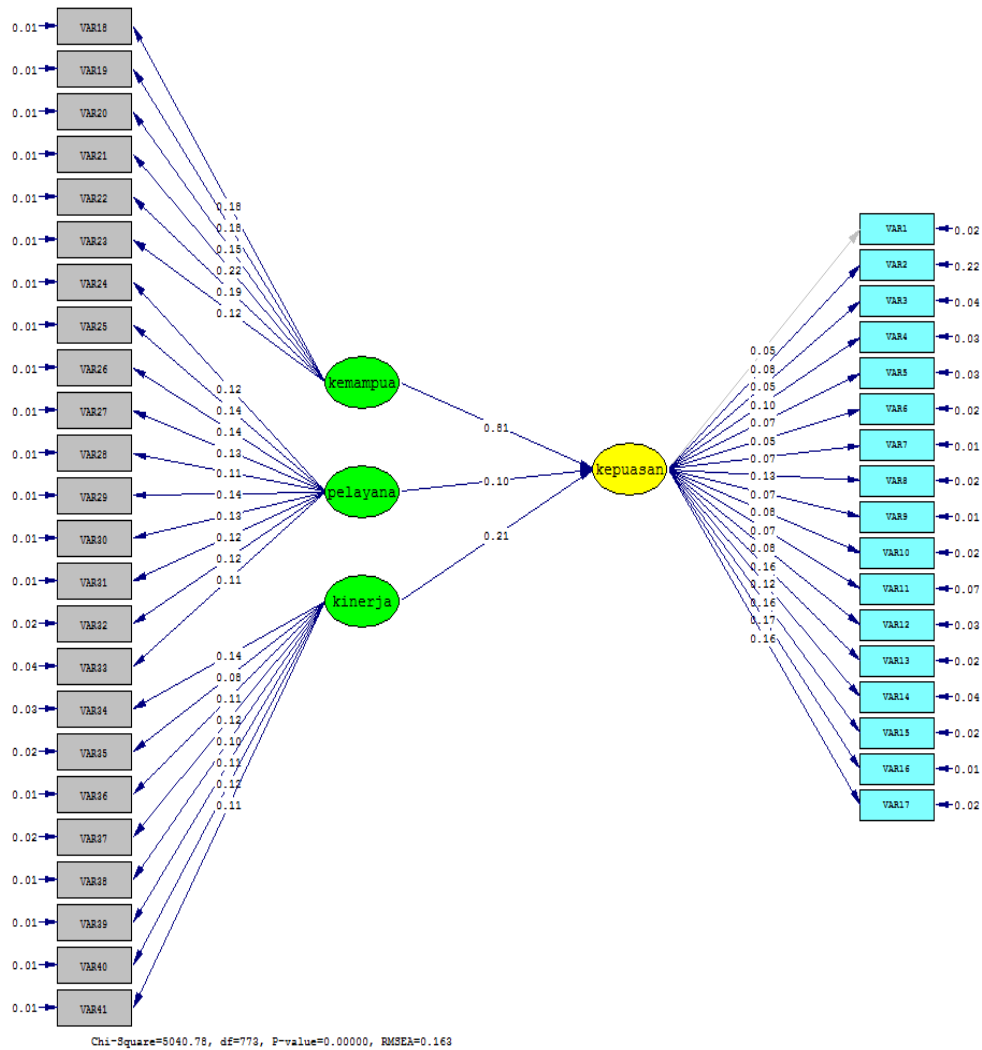
Model yang diajukan dalam penelitian ini adalah seperti dalam Gambar 6



Gambar 6. Model Penelitian

Model Estimasi

Dari ketiga variabel eksogen, pengaruh variabel kemampuan terhadap variabel kepuasan paling besar dibanding 2 variabel lainnya. Dapat dilihat dari nilai loading kepuasan (0,81) lebih besar dari kinerja (0,21) dan pelayanan (0,10). Pembentukan variabel laten kemampuan, pelayanan, kinerja dan kepuasan terlihat dari indikator-indikator yang membentuknya. Tingkat urgensi tiap indikator terlihat dari nilai loadingnya, seperti terlihat dari Gambar 7.



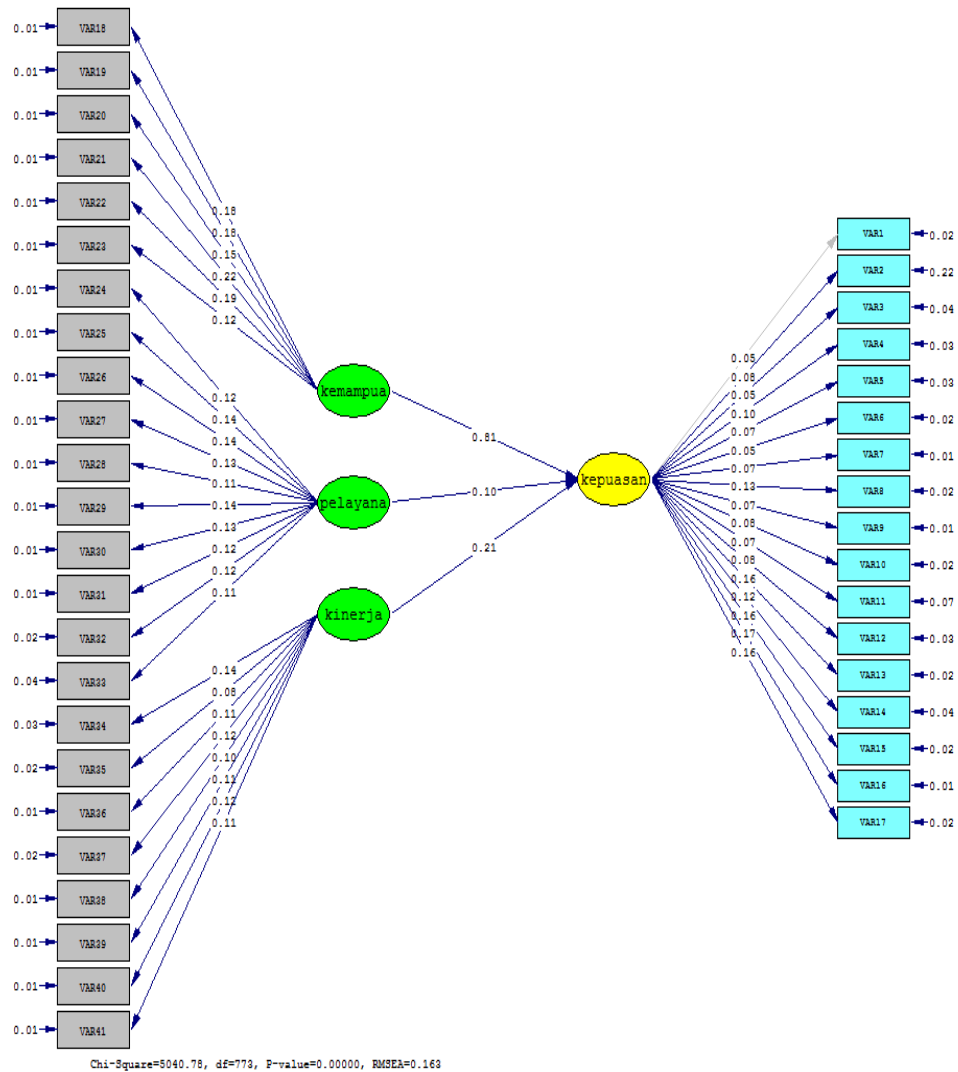
Gambar 7. Loading Faktor

Dari gambar di atas dapat diamati variabel laten yang menunjukkan variabel laten yang memiliki nilai loading dari yang terbesar sampai terkecil.

Tabel 2 Nilai Loading Variabel

Variabel Laten	Loading
VAR21	0,22
VAR22	0,19
VAR18	0,18
VAR19	0,18
VAR20	0,15
VAR24	0,14
VAR23	0,12

Hasil Uji Hipotesis



Gambar 8. Model t-value

Dari gambar di atas terlihat nilai hubungan antar variabel laten yang menunjukkan signifikansi. Hubungan antara variabel laten (hipotesis) dianggap signifikan jika nilai t – value $> 1,96$ (hipotesis diterima). Dari ketiga hipotesis yang diajukan, seluruhnya diterima karena nilai t – value diatas 1,96.

H1: kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan (diterima ; $3,98 > 1,96$)

H2: pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan (diterima ; $2,31 > 1,96$)

H3: kinerja berpengaruh terhadap kepuasan (diterima ; $3,21 > 1,96$)

Dari hasil uji hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kemampuan pegawai kelurahan, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan warga. Hal ini dapat dibuktikan dengan ketepatan petugas dalam memberikan proses layanan (X21). Warga juga merasa bahwa petugas mampu memberikan layanan dengan cepat (X22). Satu hal yang masih belum memberikan rasa puas bagi sebagian warga terhadap kinerja pegawai kelurahan yaitu dalam hal respon dan tindak lanjut dari kritik dan saran (X23).

Dari segi pelayanan, warga merasa bahwa petugas bersikap disiplin dalam memberikan layanan (X25), petugas selalu berada di tempat untuk memberikan layanan (X26), selain itu warga merasa mudah untuk menghubungi petugas (X29). Sebagian warga merasa loket aduan layanan berupa kotak saran hanya sekedar tampilan selama ini belum ada tindak lanjut (X33).

Menyangkut kinerja pegawai, warga merasa petugas telah bekerja sesuai disiplin waktu (X34). Petugas melayani sesuai target pekerjaan (X36) serta handal dalam melaksanakan pekerjaan (X39), selain itu petugas dapat bekerja sama dengan rekan kerja (X40), dan juga memiliki inisiatif dalam bekerja (X41). Namun, di lain pihak, dalam melaksanakan pekerjaan, warga masih melihat petugas belum sepenuhnya bekerja dengan rapi dan teliti (X35).

Secara umum, layanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Tangerang Selatan mampu memberikan kesan positif kepada masyarakat, namun ada beberapa layanan yang sifatnya tertunda dikarenakan proses birokrasi berjenjang. Misalnya, pembuatan KTP harus dilanjutkan ke Kecamatan, perpindahan penduduk harus diteruskan ke Dukcapil.

4.2 Hasil Analisis Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh hasil-hasil yang mendukung penelitian ini. Dari segi integritas pegawai mulai dari disiplin, komitmen dan tanggung jawab, secara umum bahwa pegawai kelurahan bersikap disiplin dalam bekerja, seperti yang tertuang dalam SKPD. Contoh perilaku disiplin: waktu kehadiran, berpakaian kedinasan. Terdapat

satu kelurahan yang berdisiplin dengan melaksanakan apel pagi setiap hari kerja. Dari sisi tanggung jawab dan tugas sehari-hari dalam melayani masyarakat, petugas selalu bekerja sesuai tupoksi, namun petugas juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan diluar tupoksi dikarenakan keterbatasan SDM yang ada. Pegawai bekerja dengan komitmen tinggi untuk melayani masyarakat serta bersedia menerima kritik dan saran, tetapi warga merasa belum sepenuhnya menerima tanggapan sesuai yang diharapkan.

Tingkat pendidikan SDM kelurahan terlihat dari grafik di bawah menunjukkan bahwa 51% pegawai berijazah sarjana. Diikuti 38% lulusan SMA dan pendidikan terendah adalah lulusan SLTP sebesar 1.9%.



Gambar 9. Tingkat Pendidikan Pegawai

Untuk meningkatkan kompetensi kinerja pegawai telah dilakukan upaya berupa pelatihan menambah ketrampilan. Contohnya pelatihan komputer, administrasi, dan kepemimpinan. Pelatihan ini diberikan kepada pegawai tertentu secara bergantian. Guna meningkatkan ketrampilan dengan mengirim karyawan mengikuti pelatihan, seperti pelatihan Ekbang, sarana prasaranajalan, tata arsip. Dari berbagai jenis pelatihan yang diikuti diharapkan para pegawai kelurahan memiliki bekal untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka. Efektivitas pelatihan dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan tidak saja bagi pegawai namun juga dirasakan oleh masyarakat atau warga yang mendapatkan pelayanan di kelurahan.

Layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat mencakup kuantitas dan kualitas. Dari hasil wawancara diketahui beban kerja pegawai masing-masing pegawai telah disesuaikan dengan tupoksi. Bila ada pegawai yang memiliki beban kerja lebih, dapat dibantu rekan lain. Dalam memberikan pelayanan kepada warga, tidak ada hambatan yang berarti atau

berat. Dari sisi pegawai hambatan menyangkut sarana kerja, seperti di satu kelurahan yang kekurangan komputer untuk bekerja. Waktu pelayanan yang tidak tepat waktu. Misalnya pembuatan KTP dan KK karena surat pindahnya kadaluwarsa/expired, atau tidak ada SKCK menjadi satu hal yang dikeluhkan sebagian warga. Namun, pegawai selalu berusaha menyelesaikan masalah dan membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja berlebih. Selain itu pegawai yang sedang tugas luar bisa dibantu oleh pegawai lain yang berada di tempat.

Jika ada pelanggaran, pegawai yang melakukan kesalahan dipanggil secara persuasive oleh pimpinan (Lurah dan Sekel), dan jika yang bersangkutan mengulangi kesalahan akan diberikan peringatan secara tertulis. Dari sampel yang diteliti, baru sebatas memberikan peringatan secara persuasive. Namun bila terdapat pelanggaran berat dan dapat mengganggu kinerja pegawai lain tetap akan dikenakan *punishment* kepada pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil tentang standar biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui kelurahan adalah gratis, namun temuan di lapangan masih ada oknum pegawai yang menerima pemberian uang dari warga. Untuk pegawai yang berprestasi, pimpinan baru memberikan penghargaan secara lisan agar mereka lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan. Tindakan ini diharapkan pimpinan dapat memberikan contoh yang baik bagi pegawai lain yang ada di Kelurahan. Dalam rangka memberikan apresiasi untuk memotivasi karyawan beberapa kelurahan memiliki program refreshing atau *outbond* setiap akhir tahun di luar kota.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa

1. Rata-rata pegawai kelurahan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat. Kepuasan warga terhadap pelayanan publik dari kelurahan dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, kredibilitas dan empati. Hal ini dapat dipengaruhi dari tingkat pendidikan SDM adalah Sarjana. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susila (2010) bahwa pegawai diharapkan selalu meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan semakin tinggi.
2. Pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan meliputi pengelolaan Dukcapil Tangerang Selatan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan. Dari sisi pelayanan Dukcapil Tangsel telah menjadi sumber studi banding oleh Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten seluruh Indonesia. Hal ini selaras dengan penelitian Wibowo (2010) bahwa ada beberapa dimensi untuk meningkatkan pelayanan antara lain: Kepastian waktu, kejelasan, kemudahan akses serta kesopanan dan keramahan pegawai.
3. Efektivitas Kinerja pegawai kelurahan terhadap implementasi sesuai dengan SKPD yang ditunjang oleh sarana dan prasarana seperti ketersediaan alat dan media pendukung. Penelitian ini sejalan dengan Sukei (2011) bahwa beberapa faktor dapat meningkatkan kinerja pegawai seperti sarana dan prasarana.

5.2 SARAN

Secara umum bentuk pemberian pelayanan kelurahan adalah melalui pelayanan prima dengan mengedepankan 3 S, yaitu Senyum, Salam, Sapa. Untuk mendukung pelayanan publik kelurahan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, contoh ketersediaan komputer, meja dan loket layanan yang mencukupi. Perlu juga disediakan

tempat duduk bagi warga yang sedang menunggu proses layanan. Pemberian pelatihan dan ketrampilan kepada pegawai perlu ditingkatkan. Misalnya pelatihan komputer, pelayanan prima dan lain yang mendukung pekerjaan. Dalam hal pemberian reward dan punishment, perlu diperhatikan pimpinan agar pegawai merasa termotivasi. Reward sebaiknya tidak hanya secara lisan, namun disertai dengan piagam penghargaan dan atau materi.

Daftar Pustaka

- Aritonang, Lerbian R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dessler, Gary.2003.Human Resource Management Tenth Edition. New Jersey:Prentice Hall
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. BadanPenerbit Universitas Diponegoro
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/1/2 004tentang *Pelayanan Umum*
- Kotler, Phillips.1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi 8. Jakarta:Salemba Empat
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*,Edisi I. Yogyakarta:.. AMP YKPN
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN
- Mardiastuti, Aprilia. 2005. Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Unit Referensi Upu Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dalam <http://digilib.uin;suka.ac.id/5875/>
- Ma'rifah, D. 2004. Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pekerja Sosial pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Bumi Aksara. Jakarta
- Nur Susila, Linda. 2010. Analisis Kualitas Pengaruh Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Journal of Rural and Development Volume 1 No. 1 Februari 2010
- Rangkuti, Freddy. 2 003. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan I. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2 005. *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga. Bandung:Alfabeta

- Rodhiah. (1997). Pasar global dalam perspektif kepuasan pelanggan. *Usahawan* No. 06 TH. XXVI.
- Robbins, Stephen P. (2003). Perilaku Organisasi. Jilid-1. Edisi Indonesia. Indeks, Jakarta.
- Saiuddin, Azwar. 1997. *Metode Penelitian*, edisi. I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sariyathi, Ni Ketut. 2003. Beberapa Faktor yang Berasosiasi dengan Prestasi Kerja Karyawan PDAM Kab. Klungkung. *Buletin Ekonomi* Vol. 11 Nomor 1 Tahun 2006. Universitas Udayana, Denpasar, Bali
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005, *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Tjiptono, F., Chandra. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Malang: Ayumedia Publishing
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang RI No. 25 tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional *tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press

Lampiran 1

Susunan Organisasi Tim Peneliti/Pelaksana dan Pembagian Tugas

No	Nama / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas
1	Soekiyono/000575411	Universitas Terbuka	Manajemen	28 Minggu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan 2. Pembuatan proposal 3. Mengolah data 4. Menganalisis data 5. Membuat laporan
2	Helmiatin/00026047801	Universitas Terbuka	Manajemen	28 Minggu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpula literatur 2. Pembuatan proposal 3. Mengolah data 4. Menganalisis data 5. Membuat laporan
3	Deni Surapto/001012903	Universitas Terbuka	Manajemen	28 Minggu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpula n literatur 2. Pembuatan proposal 3. Mengolah data 4. Menganalisi s data 5. Membuat laporan

Lampiran 2

Biodata Ketua/Anggota Tim Peneliti

a. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Drs. Soekiyono, MM, M.Si
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP/NIK	195407051986011 001
5	NIDN	0005075411
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Wonosoba, 5 Juli 1954
7	E-mail	soekiyono@ut.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	08164836692
9	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
10	Nomor Telepon/Faks	021-7490941 ext.2107/Fax. 012-7434491
11	Lulusan Yang Telah	S-1 = orang; S-2 = S-3 = ... orang
13	Mata Kuliah Yang Diampu	1. Penganggaran
		2. Manajemen Keuangan

b. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Islam Indonesia (UII)	Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED)	
Bidang Ilmu	Ekonomi Perusahaan	Ekonomi Manajemen	
Tahun Masuk-lulus	1978 - 1984	2001 - 2003	
Judul Skripsi	Studi Kemungkinan Adanya Penambahan Aktiva Tetap Pada Perusahaan Percetakan Offset “Kali Wangi” di Yogyakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Moda Transportasi	
Nama Pembimbing	Drs. Ansari Amani	1. Prof. Drs. Teguh Budiarto, MM 2. Dra. Endang	

c. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1.	2010	Analisis Efektivitas Penerapan Anggaran Tutorial di Universitas Terbuka (Studi Program Pendas Pada UPBJJUT)	UT	20
2.	2011	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Pelanggan Terhadap Loyalitas (kasus pada Debitur Bank Rakvat Indonesia Unit)	UT	30
3.	2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasam Terhadap Loyalitas dengan Citra Universitas Terbuka sebagai Variabel Intervening	UT	30

d. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1.	2011	Penyuluhan Perbaikan Sanitasi dan Kegiatan Lubang Biopori Warga Masyarakat Pondok Cabe	UT	-
2.	2012	Penilaian Kinerja Praktis pada Asosiasi BMT Se-Kabupaten dan Kota Bogor	UT	-

e. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.				

f. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.	Seminar Nasional Fakultas	Membentuk Karakter Diri Menjadi Wirausaha Mandiri	26 Juli 2012 Universitas Terbuka

2.	Seminar Nasional & Call Paper Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka 2012	Mengembangkan Sikap Mental Kewirausahaan Mahasiswa Universitas Terbuka Untuk Meningkatkan SDM Yang handal demi Ketahanan Nasional	12 Desember 2012 Universitas Terbuka
----	---	---	---

g. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

h. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

i. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapannya	Respon Masyarakat

j. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir (Dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi Lainnya)

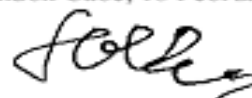
No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi	Tahun
----	-------------------	-------------------	-------

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidak-

sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan usulan penelitian lanjut.

Pondok Cabe, 18 Februari 2014



(Drs. Soekiyono, MM,M.Si)

Anggota Peneliti

a. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Helmiatin, S.E, M.Si
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK	19780426 200212 2 003
5	NIDN	0026047801
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Magetan, 26-04-1978
7	E-mail	helmi@ecampus.ut.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	08174945247
9	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan, Banten
10	Nomor Telepon/Faks	(021)-7490941 fax: (021)-7434491
11	Lulusan Yang Telah	S-1 = - orang; S-2 = -
13	Mata Kuliah Yang Diampu	1. Pengantar Bisnis
		2. Manajemen

b. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan	1. Universitas Pancasila	1. Institut Pertanian Bogor	
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajeme	
Tahun Masuk-lulus	1997 - 2001	2009 -	
Judul Skripsi	Pelaksanaan Strategi Pemasaran pada PT. Orindo Alam Ayu	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Ekstra Peran karyawan di Universitas Terbuka	

Judul Skripsi	Pelaksanaan Strategi Pemasaran pada PT. Orindo Alam Ayu	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Ekstra Peran karyawan di Universitas Terbuka	
Nama Pembimbing	Dra, Sri Widyastuti MM	Dr. Aji Hermawan Dr. Soekiswo	

c. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2006	Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas	Universitas Terbuka	10.000.000
2	2009	Evaluasi Penanganan Kasus Nilai UAS Mahasiswa Universitas Terbuka (Studi Kasus: mahasiswa non pendas masa ujian 2008.2 dan 2009.1)	Universitas Terbuka	19.570.000

d. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1		Sebagai Pengawas Independen Ujian Nasional SMA/MA di Kabupaten		

e. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahu
1	2012	<i>Organizational CitizenshipBehavior</i> : Menuju Organisasi yang Efektif	Majalah Komunika UT	Nomor #9/Juli2012, ISSN: 2089;1385, 80 Halaman (Halaman 66 – 67)

f. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.	2008	Latihan Mandiri Online sebagai Sarana Bantuan Menghadapi UAS Bagi Mahasiswa FMIPA UT	Semnas FMIPA, Pembelajaran Sains dan Teknologi dengan Pemanfaatan MultimediaPondok Cabe 29 Nopember 2008
2	2012	Peran Perilaku Ekstra Peran (Organizational Citizenship Behavior) untuk Meningkatkan Efektifitas Organisasi	Semnas Manajemen Bisnis di Indonesia: “Tantangan Baru Manajemen Bisnis di Indonesia”Universitas Negeri Padang, Padang 1
3.	2012	Kualitas Kehidupan Kerja Sebuah Rahasia Dalam Menarik dan Mempertahankan Karyawan	Semnas Fekon –UT, “Optimisme Ekonomi Indonesia 2013, Antara Peluang dan Tantangan”, Pondok Cabe 12 Desember 2012

g. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

h. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

i. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapannya	Respon Masyarakat

j. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir (Dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi Lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan usulan penelitian lanjut.

Pondok Cabe, 18 Februari 2014

(Helmiatin, S.E, M.Si)

a. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap (dengan gelar)	Deni Surapto, SE., M.Si
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4.	NIP/NIK/Identitas Lainnya	19791210 200501 1 001
5.	NIDN	0010127903
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	Tangerang 10-12-1979
7.	E-mail	denis@ut.ac.id
8.	Nomor Telepon/HP	081213675767
9.	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang
10.	Nomor Telepon/Faks	021-7490941 ext. 2107 / Faks. 021-7434491
11.	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = ... orang; S-2 = ... orang; S-3 = ... orang
12.	Matakuliah yang Diampu	1. Pengantar Aplikasi Komputer
		2. Manajemen Kualitas
		3. Pemasaran Jasa

b. Riwayat Pendidikan

	S - 1	S - 2	S - 3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gunadarma	Institut Pertanian Bogor	
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	
Tahun Masuk — Lulus	1998	2010	
Judul Skripsi/Tesis/Diseriasi	Pengaruh Perputaran Karyawan terhadap pendapatan Perusahaan (Studio Merah Putih)	Analisa Brand Equity Universitas Terbuka (UT) Di Upbji-Ut Bogor Dengan Menggunakan Model Brand Equity Ten	

Nama Pembimbing/ Promotor	Rina Sugiarti S.E, MM	Dr Ir Jono M. Munandar Dan Prof.Dr.Ir. Wilson H. Limbong MS	
--------------------------------------	--------------------------	---	--

c. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2009	Potret Resistensi Universitas Terbuka	LPPM-UT	10.000.000

a. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1.	2009	Tim Pemantau Independen (TPI) Ujian	Diknas	

e. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahu

f. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.	<i>International Seminar</i>	<i>Improving Quality of RegistrationProcess In Distance Education :Case Study Of Regional Office OfUniversitas Terbuka</i>	1 8;05;2010 Universitas Terbuka

g. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

h. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

i. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapannya	Respon Masyarakat

h. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir (Dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi Lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan usulan penelitian lanjut.

Pondok Cabe, 18 Februari 2014

(Deni Surapto, S.E, M.Si)

SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Ginta Ginting, S.E, MBA
NIP : 19600818 1986032 002
Jabatan : Lektor Kepala Pembina IV/B

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai terhadap
Kepuasan Masyarakat (studi empiris pelayanan di kelurahan S-kota
Tangerang Selatan)
Peneliti : Soekiyono, Helmiatin, Deni Surapto

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 12 Desember 2014
Penelaah,



Dr.Ginta Ginting, S.E, MBA
NIP. 19600818 1986032 002

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Aparatur Kelurahan
Di Wilayah Tangerang Selatan

Dengan hormat

Bersama ini, kami staf akademik di Jurusan Manajemen Universitas Terbuka dalam rangka Tri Dharma Perguruan Tinggi bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kota Tangerang Selatan**”. Keberhasilan kami dalam melakukan penelitian ini tidak terlepas dari kerelaan dan kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dengan lengkap. **Data Kuesioner yang telah Bapak/Ibu berikan akan kami jaga kerahasiannya karena semata mata hanya untuk kepentingan akademisi atau keilmuan.**

Atas perhatian dan kesediaan mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang Selatan, 14 Juli 2014

Hormat kami,

ttd

Tim Peneliti

Kuisisioner

**Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan
Kota Tangerang Selatan**

Petunjuk pengisian:

- Pada pertanyaan pilihan, beri tanda *checklist* (V) pada jawaban yang paling sesuai.
- Pada kolom titik-titik, isilah dengan jawaban yang paling sesuai
- Mohon setiap pertanyaan diisi dengan lengkap

I. Karakteristik Responden/ pegawai kelurahan

No.	Identitas Responden	Jawaban
1.	Jenis Kelamin	Pria <input type="checkbox"/> Wanita <input type="checkbox"/>
2.	UsiaTahun

3.	Status	Menikah <input type="checkbox"/>	Belum Menikah <input type="checkbox"/>
4.	Status Pekerjaan	PNS <input type="checkbox"/>	Non PNS <input type="checkbox"/>
5.	Pendidikan Terakhir	SD <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> Pasca Sarjan <input type="checkbox"/>	SLTP <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/>
6.	Unit/Seksi	
7.	Kelurahan	

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner berikut memuat sejumlah pertanyaan mengenai kepuasan, kemampuan kerja dan pelayanan. Silakan anda beri tanda checklist (V) pada salah satu kotak yang sesuai dengan seberapa besar tingkat persetujuan/ketidaksetujuan anda dibawah ini.

Jawaban	Keterangan
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Pertanyaan dibawah ini merupakan persepsi masyarakat tentang kepuasan layanan di tingkat kelurahan.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	KEPUASAN					
1	Saya mudah menjangkau lokasi kantor kelurahan dengan moda transportasi					
2	Saya merasakan kantor kelurahan cukup layak (kebersihan, kerapian lingkungan, loket pelayanan dan tempat parkir)					
3	Saya merasa ketersediaan loket pelayanan kantor kelurahan memadai					
4	Saya merasa nyaman di ruang kerja					
5	Saya merasa tidak nyaman dalam hubungan kerja					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
6	Fasilitas pendukung (komputer, alat kerja lainnya) cukup memadai					
7	Saya berkomunikasi dengan baik ketika memberikan pelayanan					
8	Saya dapat memberikan pelayanan sesuai prosedur					
9	Saya dapat memberikan kenyamanan ketika melayani masyarakat					
10	Saya dalam bekerja selalu memperhatikan kerapian berpakaian sesuai aturan yang berlaku					
11	Saya tidak mengetahui informasi tentang standar biaya pelayanan					
12	Saya menarik biaya pelayanan sesuai standar.					
13	Saya tidak mengharapkan tambahan biaya dalam pelayanan di luar yang ditetapkan					
14	Saya mampu memberikan rasa aman dalam melayani masyarakat					
15	Saya merasa adil dalam memberikan pelayanan					
	KEMAMPUAN KERJA (MELIHAT PETUGAS)					
1.	Saya mampu memberikan informasi pelayanan dengan jelas sesuai prosedur					
2.	Saya mampu menjawab pertanyaan tentang layanan					
3.	Saya selalu bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan					
4.	Saya dapat memproses pelayanan tepat waktu					
5.	Saya memberikan pelayanan dengan cepat					
6.	Saya dapat menerima kritik dan saran dari masyarakat					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	secara terbuka					
	PELAYANAN					
1.	Saya selalu menyapa masyarakat yang datang mendapatkan layanan					
2.	Saya selalu berada di tempat untuk memberikan layanan					
3	Saya merasa disiplin dalam memberikan pelayanan					
4	Saya berusaha teliti dalam memberikan pelayanan					
5	Saya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan					
6	Saya mudah di hubungi selama jam kerja					
7	Saya berusaha bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan					
8	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang di tetapkan					
9	Saya tidak lupa mengucapkan “terima kasih” setelah selesai proses pelayanan					

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Warga Kelurahan di Wilayah Kota Tangerang Selatan

Dengan hormat

Bersama ini, kami staf akademik di Jurusan Manajemen Universitas Terbuka dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kota Tangerang Selatan”**. Keberhasilan kami dalam melakukan penelitian ini tidak terlepas dari kerelaan serta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dengan lengkap. **Data Kuesioner yang telah Bapak Ibu berikan akan kami jaga kerahasiaannya karena semata mata hanya untuk kepentingan akademisi atau keilmuan.**

Atas perhatian dan kesediaan mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang Selatan, 14 Juli 2014

Hormat kami,

ttd

Tim Peneliti

Kuisisioner

Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kota Tangerang Selatan

Petunjuk pengisian:

- Pada pertanyaan pilihan, beri tanda *checklist* (V) pada jawaban yang paling sesuai.
- Pada kolom titik-titik, isilah dengan jawaban yang paling sesuai
- Mohon setiap pertanyaan diisi dengan lengkap

III. Karakteristik Responden/ Masyarakat Kelurahan

No.	Identitas	Jawaban
-----	-----------	---------

Responden			
1.	Jenis Kelamin	Pria <input type="checkbox"/>	Wanita <input type="checkbox"/>
2.	UsiaTahun	
3.	Status	Menikah <input type="checkbox"/>	Belum Menikah <input type="checkbox"/>
4.	Pendidikan Terakhir	SD <input type="checkbox"/>	SLTP <input type="checkbox"/>
		SLTA <input type="checkbox"/>	Diploma <input type="checkbox"/>
		Sarjana <input type="checkbox"/>	Pasca Sarjana <input type="checkbox"/>

IV. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner berikut memuat sejumlah pertanyaan mengenai kepuasan, kemampuan kerja, kinerja dan pelayanan. Silakan Anda beri tanda checklist (V) pada salah satu kotak yang sesuai dengan seberapa besar tingkat persetujuan/ketidaksetujuan anda dibawah ini.

Jawaban	Keterangan
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Pertanyaan dibawah ini merupakan persepsi masyarakat tentang kepuasan, kemampuan kerja dan pelayanan di tingkat kelurahan.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	KEPUASAN					
1	Saya merasa mudah menjangkau kantor kelurahan dengan moda transportasi					
2	Saya merasakan kantor kelurahan cukup layak (kebersihan, kerapian lingkungan, loket pelayanan dan tempat parkir)					
3	Saya merasa ketersediaan loket pelayanan kantor kelurahan memadai					
4	Saya merasa kenyamanan ketika menunggu di ruang					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	tunggu					
5	Saya merasa fasilitas pendukung (komputer, alat kerja lainnya) cukup memadai					
6	Saya merasakan keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan					
7	Saya merasakan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan					
8	Saya tidak merasakan kenyamanan yang diberikan petugas dalam melayani masyarakat					
9	Saya melihat penampilan/kerapian petugas dikelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur					
10	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas kelurahan					
11	Saya tidak mengetahui informasi tentang standar biaya pelayanan					
12	Saya merasa ada kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan					
13	Saya merasa ada ketidakwajaran biaya dalam pelayanan.					
14	Saya merasa ada tambahan biaya dalam pelayanan di luar yang ditetapkan					
15	Saya merasakan keamanan dalam menerima pelayanan					
16	Saya merasa ada ketidakadilan petugas dalam memberikan pelayanan					
17	Saya merasa petugas terbuka dalam menerima kritik dan saran					
	KEMAMPUAN KERJA					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	(MELIHAT PETUGAS)					
1.	Saya merasa petugas mampu memberikan informasi pelayanan dengan jelas sesuai prosedur					
2.	Saya merasa petugas mampu menjawab semua pertanyaan					
3.	Saya merasa petugas bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan					
4.	Saya merasa petugas tepat waktu proses dalam memberikan pelayanan					
5.	Saya merasa petugas memberikan pelayanan dengan cepat					
6.	Saya merasa petugas terbuka dalam menerima kritik dan saran					
	PELAYANAN					
1.	Saya merasa di sapa oleh petugas layanan					
2.	Saya merasa petugas bersikap disiplin dalam memberikan layanan					
3	Saya merasa petugas selalu berada di tempat untuk memberikan layanan					
4	Saya merasa bersikap tegas memberikan layanan					
5	Saya merasa petugas bertanggung jawab dalam memberikan layanan					
6	Saya merasa mudah menghubungi petugas layanan					
7	Saya merasa petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan					
8	Saya merasa petugas mampu memberikan target penyelesaian layanan					
9	Saya merasa di sapa ucapan “terima kasih” setelah selesai proses layanan					
10	Di loket pelayanan disediakan					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	kotak saran					
	KINERJA					
1	Saya melihat petugas bekerja dengan disiplin waktu					
2	Saya melihat petugas bekerja dengan teliti, rapi dan sungguh-sungguh					
3	Saya melihat petugas melayani sesuai target pekerjaan					
4	Saya merasa petugas kurang bersungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan sehingga waktu menjadi molor					
5	Saya melihat petugas memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan					
6	Saya merasa petugas handal dalam melaksanakan pekerjaan sesuai yang dibebankan					
7	Saya melihat petugas dapat bekerja sama dengan petugas lain/rekan kerja					
8	Saya melihat petugas memiliki inisiatif dalam bekerja					

WAWANCARA

Pertanyaan kepada pimpinan lurah dan sekretaris lurah

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	<p>INTEGRITAS (DISIPLIN, TANGGUNGJAWAB, KOMITMEN)</p> <p>DISIPLIN :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana jam kerja di kelurahan ini ? • Bagaimana perilaku karyawan menyangkut peraturan yang ada di kelurahan? (waktu kerja, tata tertib, seragam) <p>TANGGUNG JAWAB ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana karyawan melaksanakan tugasnya sehari-hari • Bagaimana karyawan dalam melayani masyarakat yang datang ke kelurahan (ada keluhan? (tindaklanjut petugas, solusi) <p>KOMITMEN :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana komitmen karyawan (penyataan disiplin dan tanggung jawab) • Apakah pimpinan (Lurah, sekretaris lurah) menerima kritik dan saran dari masyarakat? 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2	<p>STANDAR LAYANAN KELURAHAN (PROSEDUR, WAKTU PROSES PENYELESAIAN LAYANAN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apakah standar pelayanan kerja di kelurahan sudah ditetapkan ? (ya/belum) • Bagaimana standar prosedur diterapkan (jika ya) 	<p>.....</p> <p>.....</p>

3	KOMPETENSI (PENDIDIKAN, KETERAMPILAN, PELATIHAN) <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana tingkat pendidikan karyawan kelurahan ? • Bagaimana keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas • Apakah ada pelatihan (ya/belum) Ya....sebutkan Bagaimana efektivitas setelah dilakukan pelatihan tersebut ? (makin baik/biasa saja dalam penerapannya) Belum, mengapa? 	
4	KUALITAS RIIL LAYANAN YANG ADA <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kuantitas beban kerja yang diberikan kepada karyawan • Bagaimana capaian kerja terhadap beban kerja yang diberikan. • Bagaimana kualitas pegawai yang melayani masyarakat ? 	
5	HAMBATAN <ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada hambatan yang timbul ? ya/tidak • Jika ya masalah apa yang sering terjadi ? • Apa hambatan yang ada di kelurahan ? • Bagaimana cara mengatasi masalah yang timbul ? 	
6	PENGHARGAAN (REWARD) <ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada penghargaan untuk pegawai berkinerja baik ? (ya/tidak) • (ya)...seperti apa reward-nya • (tidak) Jika ada pegawai indisipliner, Bagaimana tindakan yang di ambil ? 	



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
KESBANGPOLINMAS

Jl.Puspitek No.1,Kecamatan Setu
Kota Tangerang Selatan-Prov Banten

DAFTAR NAMA PENELITIAN

*Analisis Kualitas Layanan,Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat
(Studi Empiris Pelayanan Tingkat Kelurahan di Wilayah Kota Tangerang Selatan)*

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Soekiyono	195407051986011001	KETUA PENELITIAN
3.	Deni Suprpto	197912102005011001	ANGGOTA PENELITIAN
4.	Helmiatin	197804262002122003	ANGGOTA PENELITIAN



Kepala Badan KESBANGPOLINMAS
KOTA TANGERANG SELATAN
SEKRETARIS BADAN

Drs. R. Seti Widodo Nugrohadi.MM
NIP. 19670905199303 1 003